

臺北市政府(資訊局)施政報告

資料更新截止日:108年2月28日

資料公告日:108年4月18日

專責人員:陳佳君 職稱:科員

電話:1999轉8595

Email:ic-1065799@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

壹、策進數位治理

一、資料開放平臺推動計畫:

- (一)於本府資料開放平臺建立民眾建議開放資料之機制，提供民眾參與之管道，從使用者的角度思考，以確保本府開放資料符合民眾需求，並定期召開資料開放專家諮詢會議檢討不可開放資料，並提供各局處必要之協助，將資料轉為機器可讀(Machine Readable)格式開放給民眾下載應用，以促進本府資料之開放。
- (二)透過辦理開放資料競賽活動，鼓勵民間開發者運用本府開放資料，搭建本府與開放社群的橋樑，藉由活動及獎勵，提升民眾使用本府開放資料之意願。
- (三)開放本府即時交通等民生相關資料，刺激資料服務次數大幅成長，截至108年2月已累計提供1,168項資料、資料服務次數已達11億2,212萬3,388次。
- (四)臺北市政府成為亞洲第一個加入AWS Public Data Set計畫的政府機關，透過該計畫開放北市府大數據供大眾免費使用，民眾可直接使用AWS雲端服務或任何工具分析這些大數據，合作初期開放公車預估到站資訊、停車場剩餘停車位資訊及空氣盒子等18項臺北市大數據，同時透過AWS Educate計畫提供合作的7所大學AI及資料分析雲端服務供教學使用，並辦理實體教育訓練培力臺灣的人才。
- (五)本府以公私協力推動開放資料，從資料治理、資料經濟及永續運作等面向打造開放資料生態圈，榮獲全國政府「資料開放應用獎」第一名殊榮。



圖 1：本府榮獲全國政府「資料開放應用獎」第一名

二、大數據資料分析平臺推動計畫：

- (一)本府已完成大數據基礎建設，建立共用性之平臺，透過本平臺工具輔助，例如視覺化工具、報表工具、資料交換整合工具及分析工具等技術，協助各機關透過平臺解決市政問題，以更即時及視覺化的方式進行決策分析及市政問題監控。106 年已陸續與研考會、財政局、衛生局、地政局及警察局等機關進行合作，輔助機關實際案例導入。107 年建立市長儀表板，以策略地圖為框架，將重要施政指標及數據以燈號等視覺化方式呈現，以即時掌握施政現況，快速回應市民需求。107 年 4 月建立陳情、派工之平、假日案件警示分析雛型，以了解實際案件量趨勢，作為後續人力調度分配之規劃。另亦於 107 年完成地政局地政房市溫度計等各項儀表板應用案例，截至 108 年 2 月底建置 314 項市政儀表板、95 類業務報表及整合 280 項業務數據應用。
- (二)為讓同仁具備資料操作及具備利用工具整理、彙整資料之基礎能力，自 106 年起持續辦理 MOS Excel 認證班，讓同仁具備資料操作及利用工具整理、彙整資料之基礎能力。另外辦理資料分析應用研習課程，累計 200 人次參加，強化公務同仁大數據專業技能。107 年辦理「機關首長儀表板」教育訓練，培育各機關建置機關專屬機關之首長儀表板，透過即時營運數據，作為機關施政參考。並於 107 年 11、12 月辦理 4 期「市政儀表板種子人員研習及管理課程」，108 年 2 月辦理 2 期課程，累計培育 198 位種子人員。



圖 2：地政局地政房市溫度計儀表板畫面



圖 3：107 年 11 月 22 日市政儀表板管理及種子人員研習班

三、推動行動辦公室計畫

目前上線之已行動化系統包含：新聞知識系統、新公文系統、知識管理平臺、雲端檔案櫃、無紙化會議…等 12 個。未來規劃以使用者需求為出發點，以人為本，跨系統獲取相關公務資訊，並整合多項系統功能：組織通訊錄方便提供通訊錄可快速查找相關人員；支援訊息推播功能，同步手機及個人電腦使用者端訊息，並將訊息紀錄於本府機房伺服器，以利管控；使用應用程式介面（API）中間層提供其他系統介接，以利快速發布訊息，並逐步建構成為訊息中心。



圖 4：行動化系統-新公文系統、員工參與入口

四、物聯網(IoT)發展推動計畫

- (一)過公私協力，建置「Taipei IoT Innovation Lab」智慧城市物聯網創新實驗室，提供物聯網所需相關軟硬體設備，媒合產學研團隊在本市進行物聯網創新應用服務開發，打造物聯網生態體系，秉持勇於創新、不怕失敗之精神，促成相關產業、人才、資金匯聚於臺北市，使物聯網生態體系在臺北市生根，成果及效益均與市民共享。
- (二)物聯網實驗平台建置以來，至今已介接提供 LoRa、SigFox 等產業技術供新創團隊使用，並與優納比網路公司(UnaBiz)合作，開放一萬個 Sigfox 免費帳號，提供新創開發者不同的新物聯技術，期間辦理 2 場「Sigfox 物聯網實作工作坊」、「OGC 國際共通標準平台」教育訓練活動，以及 1 場跨域合作的「Sigfox X OGC 國際標準平台工作坊」，藉由不同技術介紹與平臺實作說明，引領學員激發各式智慧城市的想像，應用領域包含環境監測、智慧公宅、人物定位追蹤、車流辨識等。未來將本於「技術中立」、「概念驗證」原則持續接洽產業界介接，並提供 NB-IoT 等各式物聯網新技術於平台上使用，協助業者開創無限想像的服務應用，以智慧方案解決市民需求，共創物聯網新商機。

貳、整合資訊資源

一、推動公務流程電子化計畫

建立全程電子化作業系統，減少實體公文作業，減少檔案室實體空間需求，縮短公文傳遞時間及減少公文傳遞人力，加速公文處理效率，結合減章流程與組織改造，改善行政流程，邁向無紙化目標，提升本府各機關行政效率及為民服務品質。至 107 年 7 月 2 日完成全府各機關上線，107 年 8 月 7 日完成各級公立學校上線，另外配合國家檔案管理局於 108 年 1 月 28 日完成新電子交換系統上線。

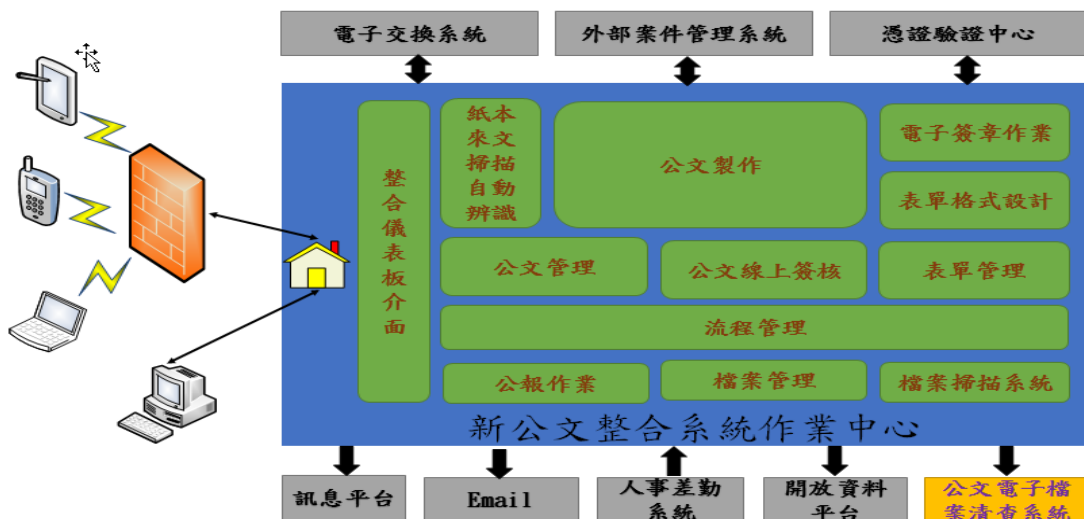


圖 5：新公文系統架構圖

二、推動各機關網站納入本府網站整合平台計畫

- (一)統籌建置及維護本府網站整合平台，避免各機關重複投入網站管理開發系統以擷節經費，並因應新版無障礙網頁設計規範與行動應用等設計趨勢，106 年起進行系統升級及擴充，並完成新一代網站整合平台系統翻新。
- (二)為使市府官網更貼近使用者之操作需要，市府官網改版首次導入使用者體驗研究 (UX)，以使用者中心設計需求出發，透過訪談、修改與測試進行規劃設計，受訪對象包含一般市民、各機關維運人員、公民參與委員、府級長官及顧問、元老院智囊團等網站使用者及規劃人員。市府官網為導入完整使用者體驗設計理論進行設計的政府網站，透過建構清楚明瞭的市政資訊服務架構，創造市民數位便民服務使用新體驗。市府官網已於 107 年改版上線提供服務。新官網數據較 106 年同期成長，瀏覽量成長 48.5%、跳出率下降 3.52%，未來將持續進行優化以提升民眾滿意度。
- (三)為有效整合各機關網站資源並提高網站營運管理績效，於 107 年 3 月底完成 315 個機關網站移轉至新網站平臺，辦理 1 場說明會及 7 場教育訓練，截至 108 年 2 月底總計已有 328 個機關入口及主題網站應用網站平台提供服務。



圖 6：新平台網站符合響應式網頁設計(RWD)

三、推動機關服務使用本府圖資平台計畫

- (一)盤點各局處介接之本平臺之地理資訊服務。對於有需求使用地理資訊服務或開發地理資訊系統的機關，降低他們使用門檻，協助快速產出局處自有業務性圖資，並提供共用性圖資發布服務，避免各局處重覆建置之浪費。另為汰換圖資平台舊有資料庫系統，圖資平台服務將配合改版，以提供穩定服務。

(二)107 年 8 至 9 月新增橋樑查詢 Web API 及於地籍相關之 Web API 新增土地使用分區資訊。107 年 8 月至 108 年 3 月超過 5 個系統申請使用平台服務。

(三)經統計 101 年至 108 年 2 月圖資平台嵌入式圖台嵌入次數已達 817 萬 493 次，圖資平台 Web Service 呼叫次數達 4,645 萬 6,541 次，103 年至 108 年 2 月圖資平台 Web API 呼叫次數達 734 萬 9,003 次，105 年至 108 年 2 月電子地圖引擎圖磚引用次數達 8,822 萬 8,464 次。



圖 7：使用圖資平台服務之應用-臺北市道路即時施工資訊

四、知識管理平台推動計畫

(一)「知識管理平台」運用資訊科技並結合雲端運算技術架構，提供以「人」為核心的新一代知識分享平台，規劃各局處單位資料文件存放，協助蒐集單位內、外部知識，並提供知識分享互動、文件推薦及分類搜尋檢索，深度強化個人及組織知識，加值 RCA 問題管理應用、作業程序 SOP 系統化，並支援研考 5 大平台，提供首長決策參考資訊，以加強即時應變能力，提高決策的速度與品質與提昇同仁之作業效率。

(二)已於 106 年 10 月完成建置知識管理平台，提供知識匯整聚焦，供府級及各機關應用分享及傳承經驗，並於 107 年 1 月完成世大運 KM 相關文件轉移及知識平台 RCA 模組相關案例分析，透過問題分析模組，支援多樣化問題解決方法，達到組織學習、創新等目的服務。

(三)持續深化「知識管理平台」在各級機關單位的工作應用，客製相關報表及加強系統功能，累計於 108 年 2 月底平台共有 18 萬 1,783 份文件，充份實踐資料蒐集、傳承知識經驗及增強知識分享與革新能力。



圖 8：知識管理平台畫面

參、推動智慧服務

一、單一申辦系統推動計畫

- (一)藉由系統改版，進行申辦案件項目之「服務盤點」，持續推動機關各類申請案件採用線上申辦系統處理。進行申辦資訊系統之「流程重設計」，提供符合民眾及機關需求之便捷化操作管理介面，以及流暢之處理流程，使機關樂意並能簡易的將各類申請案件轉移至申辦資訊系統處理。進行申辦案件項目之「資訊化作業」，藉由需求訪談以了解申辦案件項目之資訊化作業需求，俾利調整系統，提供完善功能，以擴大申辦資訊系統所能處理之申辦案件類型。
- (二)透過教育訓練，各期線上申辦系統教育訓練時，請各機關於辦理民眾臨櫃申請案件時，向民眾宣導多加使用線上申辦服務。運用機關官網、便民服務網站、新聞稿等媒體管道或透過推廣行銷活動，宣傳本府線上申辦網站，使民眾瞭解線上申辦服務之便利性並加以使用。
- (三)自 91 年 4 月至 108 年 2 月底止，累計網路申辦件數為 37 萬 2,961 件，民眾經由網路下載申辦表單共計 2,653 萬 6,617 次。



圖 9：線上申辦服務架構

二、單一陳情系統推動計畫

- (一)單一陳情系統網頁及 APP Android 版於 105 年 11 月 1 日上線使用，106 年 1 月 3 日再推出 App iOS 版，上線截至 108 年 2 月底，總處理案件量為 71 萬 2,008 件(含網路管道 29 萬 9,705 件、1999 當家熱線 34 萬 5,294 件及其他管道 6 萬 7,009 件)。
- (二)系統具備民眾大量、迭次案件提醒，節省行政資源之耗費。另有全國首創自動分案機制，自動分案機制之正確率上線至 108 年 2 月底止由 75%提升至約 90%，有效節省分派人力，解決假日、連假或突發事件累積之案件，人工無法即時分派問題。



圖 10：單一陳情系統 APP 版

三、推動智慧城市專案辦公室計畫

- (一)透過成立臺北智慧城市專案辦公室(TPMO)，推動智慧城市之公私協力及全民參與，以政府為平台引進民間資源與創意，讓創新科技能在臺北市實證，將臺北變成一座「Living Lab」，讓市民接觸到更多的智慧化服務。
- (二)透過「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」，使基於資通訊技術之民間創新創意提案能夠以本市為場域進行實證，迄今已有智慧交通(4U)、智慧教育、智慧支付、智慧停車、公宅智慧化、智慧垃圾桶、自駕車(信義路公車專用道夜間實驗及北投士林科技園區測試場域)、智慧路燈(內湖洲子街、港墘路等)、醫院智慧化(聯醫仁愛、和平婦幼、忠孝、陽明、林森中醫、松德及中興等 7 院區)、智慧電子圍籬及智慧車站方案等實驗場域，由 PoC 到場域實證並進一步形成政策，使臺北市成為一座生活實驗室(Living Lab)的理念持續發光發熱。

肆、增進數位機會

一、推動台北市卡證服務彙整計畫

- (一)為發展為臺北市市政服務單一會員中心，持續盤點各機關提供之市政服務及執行方式，除實體卡證外，並推動卡證虛擬化，已整合為「台北卡 3.0」，各機關可透過各業管宣傳管道進行聯合宣傳，增加各服務之能見度，民眾則可以實體卡證、虛擬卡 APP 或是線上帳號等多元的型式，經過身份驗證核可後即可取用市府提供的各項便民服務。
- (二)目前已整合敬老服務、愛心服務、愛心陪伴服務、數位學生證、健康服務、原民服務、圖書借閱服務、兒童優惠服務等 8 項卡證服務及包含地形圖數值圖檔供應系統、臺北市政府電子地圖網、單一陳情、臺北市租金補貼網、臺北市公共住宅招租網、臺北地政雲、臺北市民 e 點通、社會住宅包租代管服務網、求職徵才網、臺北智慧城市、臺北市政府智慧支付平台、臺北 e 大及臺北市政府資料開放平台等 13 項線上服務，截至 108 年 2 月底止，總計整合 21 項服務，卡證服務開通數為 83 萬 7,951 項。



圖 11：「台北卡」整合本府各式卡證服務

二、推動 Taipei free 品質精進計畫

因應行動上網之普及，全市免費 Wi-Fi 服務將逐漸轉向資源最佳化配置，將服務集中於高需求之場域，並升級設備規格及提高頻寬，除追求穩定之服務品質，亦會定期檢討熱點使用效益。108 年將持續推動公務熱點整併及優化，以期資源服務效益最大化。

伍、辦理 2018 智慧城市論壇暨展覽

- (一)107 年第 5 屆舉辦的 2018 臺北智慧城市高峰會暨展覽，共有 1,050 個展示攤位，國內有包含六都等 15 個縣市參加城市主題館，海外包括英國、法國、日本、韓國、馬來西亞等 12 個國家設置城市主題館，合計吸引全球 50 個國家、3 萬專業買主來台，4 天展期吸引超過 15 萬參觀人次，活動規模不僅是亞洲最大的智慧城市展會活動，也與西班牙「巴塞隆納智慧城市展」並列為全球最專業智慧城市相關專業兩大展會。
- (二)臺北市政府願景館以「智慧台北、國際接軌」為主題，設置「智慧交通」、「智慧公宅」、「智慧醫療」、「智慧教育」、「智慧新創」、「智慧生態社區」、「智慧安防」七大展區，展示 31 項臺北市智慧城市的政策願景及服務，並向國際友人展現台灣 ICT 科技實力。
- (三)2018 智慧城市首長高峰會創下歷年紀錄，共計邀請到五大洲，合計 33 個國家，120 個城市或政府首長代表，總計 452 位相關貴賓與會，相較 2017 年的活動，城市代表從 54 人成長到 120 人，參與貴賓成長 2.2 倍，證實臺北是臺灣體驗智慧科技與國際宜居城市交流最佳平台。
- (四)實證場域參訪是臺北市具體智慧城市成果展示及交流，歷年都深獲國外城市首長驚艷好評，特別為海外城市首長安排 13 條市政實證參訪路線，涵蓋醫療、治理、交通、創新、安防、產業及防災領域，合計超過 21 個實證場域，充分展現台灣科技實力並推動體驗經濟，歷年累積成果，讓臺北市成為台灣或亞洲智慧城市最大產業實證城市及出海口。
- (五)107 年新增舉辦的國際城市雙邊交流，共安排 8 場次交流會議，由市府 18 個局處共同參與，並與法國、印尼、希臘、澳洲、土耳其、捷克及波蘭等國進行實質智慧城市合作的討論，成果豐碩，促成臺北與法國 Grenoble 區簽訂「Urban Technology Alliance」合作意向書，以及與波蘭的波茲南市、佛羅茲瓦夫市及格丁尼亞市等 3 城市簽訂智慧城市合作備忘錄 (MOU)，將臺北市智慧城市推向更多城市參與的國際舞台。
- (六)另 107 年 3 月智慧城市展期間，臺北市率先發起「全球智慧城市聯盟 (Global Organization of SMART -GO SMART)」倡議，獲得國內含本市在內、新北市、桃園、台中、台南、高雄等六都、17 家國內 ICT 產業科技領袖，以及來自四大洲共 21 個城市共同簽署倡議，目前秘書處設置在台北市電腦公會，籌組 GO SMART 籌備諮詢委員，針對各項籌備事宜進行討論，預計於 2019 年智慧城市展期間正式成立，以及頒發第一屆 GO SMART 示範獎，鼓勵國內外政府、城市與產業以公私協力模式進行概念性實證計畫，透過 Inter-City PoC 計畫促進國際城市合作，進一步將台灣智慧城市產業輸出分享。



圖 12：智慧城市首長代表團拜會市府



圖 13：首長高峰會圓桌會議



圖 14：臺北願景館安排外賓專業導覽解說



圖 15：「全球智慧城市聯盟 GO SMART」籌備處正式於臺北成軍

陸、整合資訊基礎建設

一、推動主機、儲存、市政網路及資料庫資源整合計畫

- (一) 使用高速網路以整合虛擬主機雲、儲存雲、資料庫雲(合稱雲服務平台)。運用虛擬化技術，提供各機關資訊系統正式上線或開發測試環境，逐步減少實體主機數量，並搭配管理工具提升管理效率。
- (二) 雲服務平台已正式運作，且持續運用虛擬化技術，擴大整合各機關資訊服務運行所需資源，進而減少各機關實體主機數量，達成空間及電力節省之效益。另一方面，導入智慧化管理工具，提升管理效率。

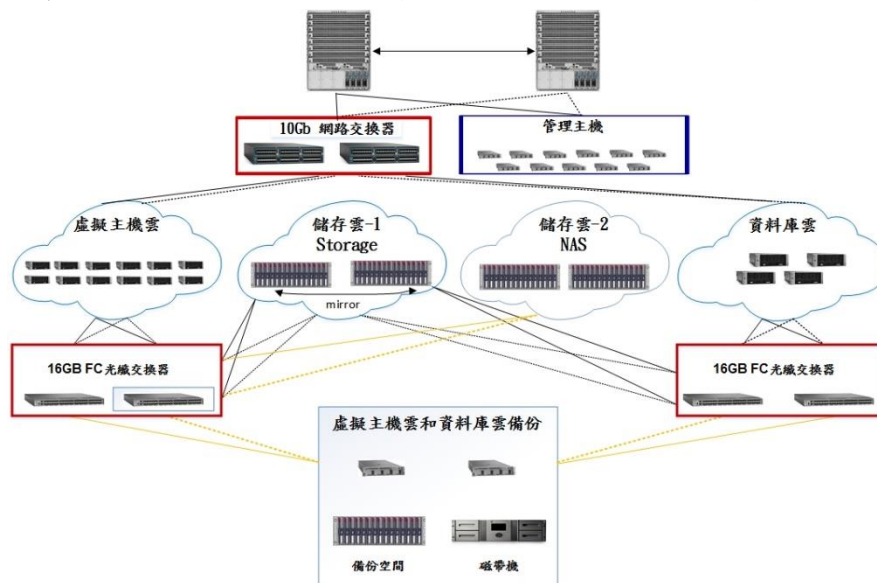
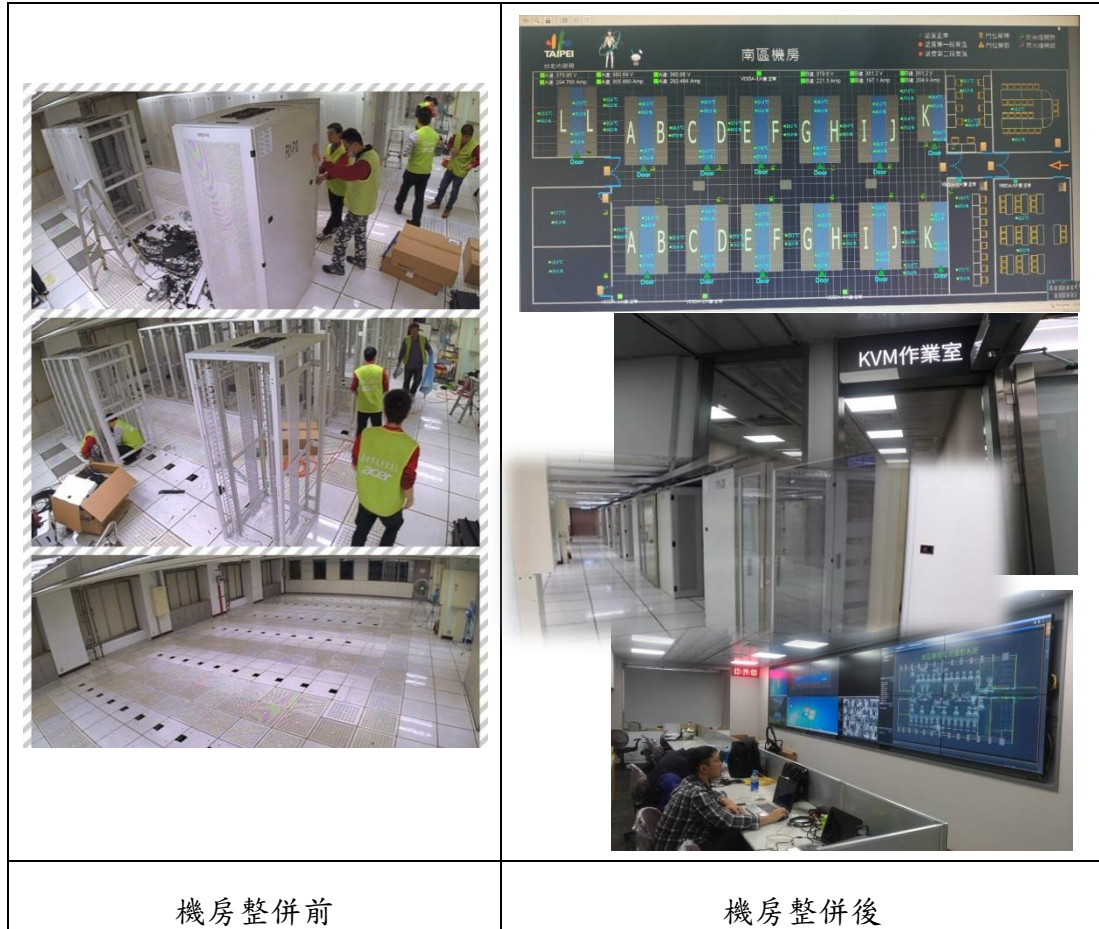


圖 16：雲服務平台架構

二、推動機房整併及優化計畫

市政大樓 10 樓東南區主機房已完成整併。107 年完成南區機房整併及優化工程，改善電力、空調系統以提高機櫃使用密度，並強化環控系統，針對電力、空調、消防、門禁、監視器等即時監控、預警，以提供穩定、安全的資訊設備進駐環境。



機房整併前

機房整併後

圖 17：市政大樓 10 樓東南區主機房已完成整併

三、落實國家資通安全通報應變作業

(一)落實行政院政策，配合推動提升通報應變時效、健全資安防護能力、深化資安認知及教育等措施，以全面強化本府資安防護機制，確認本府擁有安全、可信賴的資通訊環境。

(二)107 年 6 月辦理演練作業，由本府 145 個機關(不含學校、托兒所)參與，藉由本次演練讓各機關熟悉資安事件處理程序，並使本府機關資訊安全長及相關業務人員重視資安通報的重要性。108 年度資安演練作業將於 6 月辦理。

柒、提升本市資訊數位素養

一、推動民眾參加數位機會教育訓練計畫

(一)進行市民免費數位訓練轉型，規劃與社會局、原民會及民政局跨機關合作，目標以銀髮族、新移民及原住民為主要族群，開設相關資訊專

班。授課方式除了原有固定於本府所屬教室授課外，另以行動式教學車「數位希望號」駛入社區、眷村、里鄰、社福團體或安養院等特定場地，提供銀髮族在地學習，減少奔波，縮短因為交通所造成的學習機會障礙。

(二)公民素養週：107年5月1日於文山社大辦理「免費影片製作軟體 Windows Movie Maker」現代公民週講座，共計115人參加；107年10月29日至11月2日於文山、中山、中正、松山、大同等社大辦理「旅遊必備APP與影音製作軟體介紹」「E化生活-免費影音工具軟體介紹」資訊素養課程，共計551人參加。

(三)市民免費數位訓練：本局打造「數位希望號」行動教學車，107年至108年2月止已開辦教學課程如下：

對象族群	開班場次	受訓人次
銀髮族	55班	1,297人
新移民	6班	109人
原住民	7班	106人
移工	4班	74人
婦女	2班	45人
一般民眾	64班	1,073人
合計	138班	2,704人

(四)未來將持續與社會局老人共餐據點合作開設銀髮族專班、與原民會或相關基金會合作開設原住民專班，以及與 one forty 合作針對移工辦理資訊課程，盼結合更多局處資源開設客製化資訊課程。



圖 18：107年10月31日於中山社區大學辦理「旅遊必備APP與影音製作軟體介紹」現代公民週講座



圖 19：108 年 3 月 15 日行動教學車前進「天主教聖母聖心會萬華小德蘭堂社區照顧關懷據點」，開設「手機也能拍出美美照：修圖教學」課程

二、公務人員資訊數位素養課程實施計畫

(一)為促進各機關同仁資訊工作技能，並促進大數據資料分析與組織、產生視覺化圖表，以及將各式資料轉換成商業機會，本局持續辦理辦公室軟體應用訓練課程及資訊素養相關課程，以促進本府同仁應用於公務之推動與執行。

(二)107 年至 108 年 2 月止辦理公務人員數位素養課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
科技法律實務班	2 梯次	88 人
Libre Office 文書處理班	4 梯次	118 人
MOS Excel(2013)Core 認證班	4 梯次	110 人
防毒平台教育訓練	1 梯次	100 人
Google Analytics 訓練	1 梯次	30 人
e 化訓練	4 梯次	180 人
AI 通識教育訓練	1 梯次	270 人
AI 工作坊	1 梯次	40 人
合計	18 梯次	936 人



圖 20：107 年 1 月辦理「科技法律實務班」

捌、公共費用導入智慧支付計畫

- 一、建構智慧支付整合平台，提供包括 Web、APP、以及臨櫃繳費之方式，並可與府內其他機關局處之帳務資料庫做介接，導入各項公共費用供民眾繳納。
- 二、智慧支付平台已經於 106 年 6 月 25 日上線，提供民眾「臺北市自來水費、路邊停車費、路外停車場停車費、聯合醫院醫療費用、學雜費、地方稅、交通違規分期罰鍰、道路集會申請保證金、地政規費、地政罰鍰、違反環保法令罰鍰、公司登記費、商業登記費、公商登記罰鍰、公國宅租金維管費、產業局規費」等行動繳費服務，108 年度與街口支付、歐付寶、拍付國際(Pi 拍錢包)、橘子支付、遠傳電信(FriDay 錢包)、臺北富邦銀行、票交所(嗶嗶繳)、台灣大哥大、簡單支付(ezPay 簡單付)、大聲公行動股份有限公司(麻吉付)、悠遊卡(數位付)等 11 種行動支付合作供民眾繳費。截至 108 年 2 月底，總收繳筆數超過 345 萬件，總收繳約 2 億 7,700 萬元，較傳統代收管道節省手續費約 1,260 萬元。本局將持續導入動物園門票、平宅租金維管費、場租(市立圖書館、NGO 會館、區民活動中心)…等規費收繳服務。



圖 21：本府公共費用串連業者 APP 行動繳費

臺北市府(資訊局)施政報告

資料更新截止日:108年8月31日

資料公告日:108年9月9日

專責人員:陳佳君 職稱:科員

電話:1999轉8595

Email:ic-1065799@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

壹、邁向智慧城市

一、推動台北卡服務整合計畫

(一)為發展為臺北市市政服務單一會員中心，持續盤點各機關提供之市政服務及執行方式，除實體卡證外，並推動卡證虛擬化，已整合為「台北卡 3.0」，各機關可透過各業管宣傳管道進行聯合宣傳，增加各服務之能見度，民眾則可運用實體卡證、虛擬卡 APP 或是線上帳號等多元的型式，經過身分驗證核可後即可取用市府提供的各項便民服務。

(二)目前已整合愛心服務、愛心陪伴服務、敬老服務、圖書借閱服務、教育生活服務、職安教育訓練證、數位學生證、小巨蛋冰宮會員、低收入戶暨中低收入戶服務、身心障礙證明、北投會館會員、志願服務榮譽證、原民服務、健康服務、兒童優惠服務等 15 項卡證服務及包含地形圖數值圖檔供應系統、臺北市府電子地圖網、單一陳情、臺北市租金補貼網、臺北市公共住宅招租網、臺北地政雲、臺北市民 e 點通、社會住宅包租代管服務網、求職徵才網、臺北智慧城市、臺北市府智慧支付平台、臺北 e 大、臺北市府資料開放平台及 I-VOTING 等 14 項線上服務，截至 108 年 8 月 31 日止，總計整合 29 項服務，卡證服務開通數為 1,065,021 人次。



圖 1：「台北卡」整合本府各式卡證服務

二、公共費用導入智慧支付計畫

- (一)建構智慧支付整合平台，提供包括 Web、APP、以及臨櫃繳費之方式，並可與府內其他機關局處之帳務資料庫做介接，導入各項公共費用供民眾繳納。
- (二)智慧支付平台已於 106 年 6 月 25 日上線，民眾可透過 App、網站等方式使用 pay.taipei 服務，結合各家支付業者提供的支付工具，即可繳納「臺北市自來水費、路邊停車費、路外停車場停車費、聯合醫院醫療費用、學雜費、地方稅、交通違規分期罰鍰、道路集會申請保證金、地政規費、地政罰鍰、違反環保法令罰鍰、公司登記費、商業登記費、公商登記罰鍰、公國宅租金維管費、產業局規費、惜物網得標款、公有市場攤舖使用費、動物園門票、區民活動中心場租、NGO 場租、動物園場租、公訓處自費課程」等公共服務費用，累計至 108 年 8 月交易筆數為 648 萬筆、總收繳金額 5 億 5,789 手續費支出節省約 2,153 萬元。



圖 2：本府公共費用串連支付工具 APP 行動繳費

三、推動智慧創新應用服務計畫

- (一)為使民間創新能量有機會與公部門合作形塑新型態智慧服務，本府通過「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」，提供創新能量進入公部門場域的機會，讓私部門以此為遵循與臺北市政府進行場域實證合作。TPMO(Taipei Smart City Project Management Office)受理民間提案後即啟動此機制流程，先依據創新性、可行性、公益性、具未來擴充性及適法性評估業者提案內容，並與提案者交流後進行整體評估，具有發展性者則進入 PoC(Proof of Concept)實證場域媒合，在局處、產業均有意願下進行短期合作。初期目標為協助介接產業及局處進行 PoC 實驗，引入民間創新改變機制，現階段則進一步推動板塊落地，使民眾有感。
- (二)透過「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」，使基於資通訊技術之民間創新創意提案能夠以本市為場域進行實證，統計截至 108 年 8 月底總立案數共 176 件，其中包含進行中案例 23 件，階段完成之案例

55 件、階段終止案例 98 件，例如內湖智慧路燈、A. I. 智能守衛、社子大橋結構監測系統實證、Wear Free 高齡者安全偵測及健康管理實證、智慧垃圾桶等亮點實證案例，透過提案、媒合及場域實證之機制，整合公私資源共同策進市政建設或相關服務，讓智慧化服務能在本市率先施行並提供本府政策參考評估。

四、推動民眾參加數位機會教育訓練計畫

- (一) 進行市民免費數位訓練轉型，規劃與社會局、原民會及民政局跨機關合作，目標以銀髮族、新移民及原住民為主要族群，開設相關資訊專班。授課方式除了原有固定於本府所屬教室授課外，另以行動式教學車「數位希望號」駛入社區、眷村、里鄰、社福團體或安養院等特定場地，提供銀髮族在地學習的機會，縮減因交通造成的數位落差。
- (二) 公民素養週：108 年 4 月 30 日於文山社大辦理「懶人動畫包製作」現代公民週講座，共計 37 人參加；108 年 5 月 1 日至 5 月 2 日於中正、大安社大辦理「網路內容行銷的威力與工具」資訊素養課程，共計 56 人參加。
- (三) 市民免費數位訓練：本局打造「數位希望號」行動教學車，108 年 1 月至 8 月已開辦教學課程如下：

對象族群	開班場次	受訓人次
銀髮族	24 班	572 人
新移民	2 班	40 人
原住民	4 班	50 人
一般民眾	35 班	559 人
合計	65 班	1,221 人



圖 3：108 年 4 月 30 日於文山社區大學辦理「懶人動畫包製作」現代公民週講座



圖 4：108 年 5 月 7 日行動教學車前進松山區「財團法人台北市松年長春社會福利基金會」，開設「智慧型手機基礎使用與 line 基礎」課程

五、舉辦 2019 智慧城市論壇暨展覽

臺北智慧城市展自從民國 103 年創立以來，108 年邁入第六屆，參與的城市與參展廠商再次創下新的紀錄，參與人數比去年大幅成長 30%：共有 337 個國內外廠商參展，提供了 1,250 個展覽攤位，更有來自 45 個國家、128 位城市首長或首長代表，率領市府代表團，參加在該展舉辦的的首長高峰會，一同進行密切交流。



圖 5：2019 智慧城市首長高峰會共吸引來自全球約 128 個城市首長或代表參與

六、發起全球智慧城市聯盟 GO Smart

(一)107 年 3 月倡議發起 GO SMART 做為各城市、產學研法人單位相互交流平台，經過一年多籌備截至 108 年 8 月 31 日止，已有來自澳洲、日本、荷蘭、法國、巴西、英國等地方政府與產業單位共 164 名會員加入。

(二)108 年 3 月 27 日於智慧城市展期間舉辦 GO SMART Day 系列活動：

1. 舉辦 GO SMART 成立大會記者會，邀集 180 名國際城市及產業代表(35 個城市-13 國)共同見證 GO SMART 正式成立；同時與昆士蘭地方政府聯盟(LGAQ)簽署合作備忘錄，加強雙方在智慧城市交流合作。
2. 舉行 GO SMART 第一次會員大會，共 90 人出席。會中頒發 2019 GO SMART Award，由最後 12 項入圍專案選出 3 項優勝專案，本府以「A. I. cameras impacting urban design in Amsterdam and Taipei」獲得優勝專案獎。



圖 6：臺北市政府獲頒 GO SMART Award 優勝獎，由資訊局呂新科局長代表受獎

貳、推動電子政務

一、資料開放平臺推動計畫

- (一)於本府資料開放平臺建立民眾建議開放資料之機制，提供民眾參與之管道，從使用者的角度思考，以確保本府開放資料符合民眾需求，並定期召開資料開放專家諮詢會議檢討不可開放資料，提供各局處必要之協助，進而將資料轉為機器可讀(Machine Readable)格式開放給民眾下載應用。此外，於 108 年 5 月、6 月舉辦相關教育訓練，以促進本府資料之開放。
- (二)開放本府即時交通等民生相關資料，刺激資料服務次數大幅成長，截至 108 年 8 月已累計提供 1,215 項資料、資料服務次數已達 13 億 2,520 萬次。
- (三)本府以公私協力推動開放資料，從資料治理、資料經濟及永續運作等面向打造開放資料生態圈，榮獲 107 年全國政府「資料開放應用獎」第一名殊榮。



圖 7：資訊局高永煌副局長(左 1)出席「Open Data Next!政府資料開放應用成果發表會暨頒獎典禮」

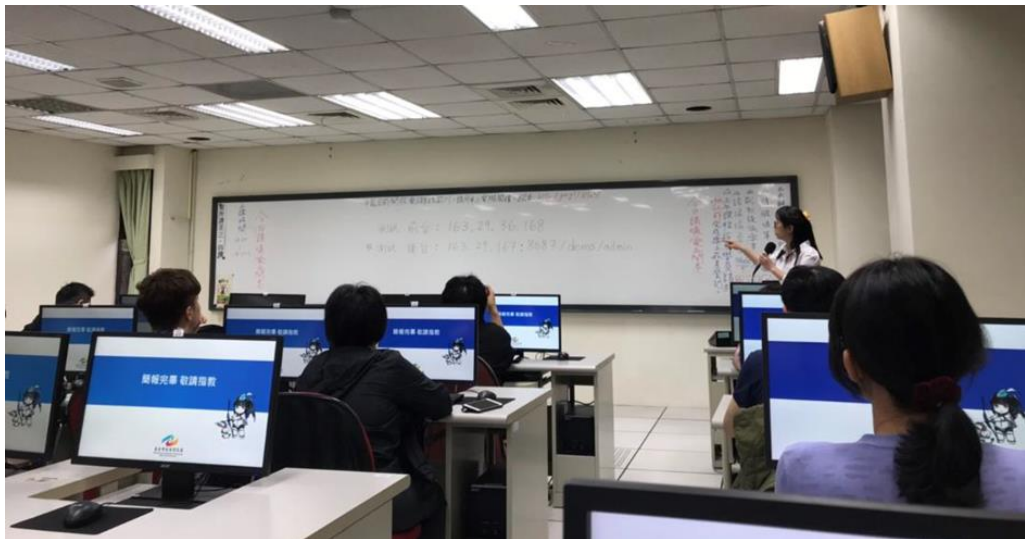


圖 8：108 年資料開放平臺教育訓練

二、機關推動線上服務 e 化計畫

- (一)建置本府共用平臺，如線上服務整合平臺、流程整合平臺、資料填報及彙整平臺等，進行資訊資源的整合與共享，避免資料的不一致，持續提升本局自身及各機關的資訊技能，辦理各項資訊專業及應用教育訓練，協助府內資訊類一條鞭人員及數位治理人員，將申辦作業及簽核流程線上化，消滅紙本表單，並透過系統整合(SI)團隊，協助沒有資訊單位之機關確認 E 化類型，或協助跨機關整合專案之規格釐清、雛型開發等作業，強化 E 化作業之完整性。
- (二)透過 E 化作業的推動，進行服務資料之盤點與統整，將民眾申辦作業所需提供之資料最小化，追求資訊的一致性，加速申辦作業的處理時效，減少民眾等待時間，提升民眾便利性。

三、單一申辦系統推動計畫

- (一)藉由系統改版，改善民眾申辦端及機關承辦端操作介面，提供友善的使用環境及便捷的服務，進而提升機關案件處理效能及吸引民眾多加利用線上申辦服務，並透過教育訓練推廣線上申辦服務。
- (二)108年迄今已舉辦18場訓練課程，輔導各機關將申請項目上架申辦系統提供線上服務，並蒐集機關對系統之功能需求，排程優化系統，提供更便捷及高效率服務。
- (三)91年4月至108年8月底止，累計網路申辦件數為40萬0,841件，民眾經由網路下載申辦表單共計2,811萬7,344次。

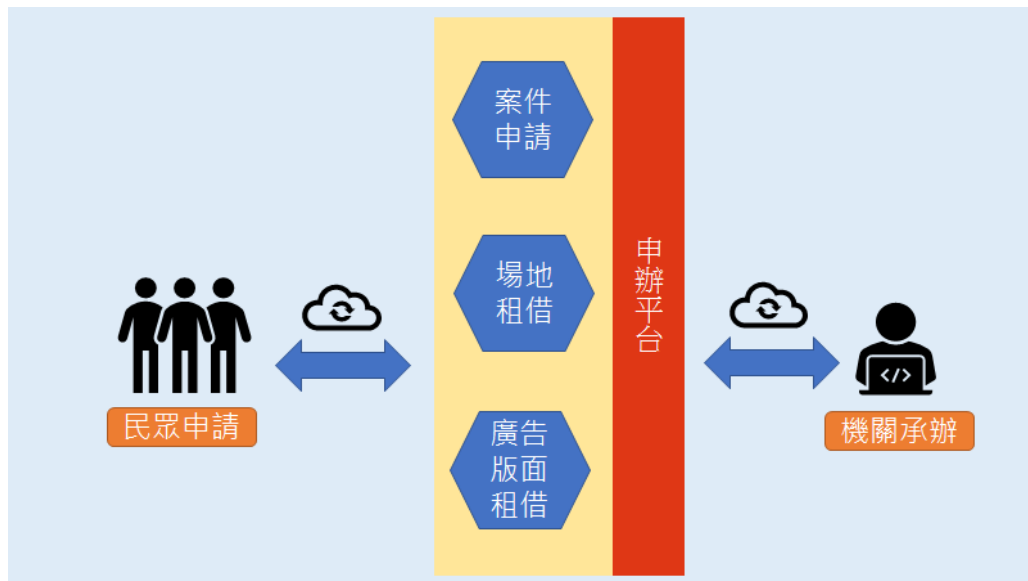


圖 9：線上申辦服務架構

四、大數據資料分析平臺推動計畫

- (一)藉建立全府共用之大數據資料分析平臺，協助機關利用數據進行城市問題管理，設置決策輔助模式及問題監控機制，打造臺北市為資料驅動之城市，以建立國內公務機關大數據應用及城市智慧治理典範。
- (二)本府已完成大數據基礎建設，創建共用性之平臺，透過本平臺工具輔助，例如視覺化工具、報表工具、資料交換整合工具及分析工具等技術，協助各機關透過平臺解決市政問題，以更即時及視覺化的方式進行決策分析及市政問題監控。106年已陸續與研考會、財政局、衛生局、地政局及警察局等機關進行合作，輔助機關實際案例導入。107年建立市長儀表板，以策略地圖為框架，將重要施政指標及數據透過燈號等視覺化方式呈現，利於即時掌握施政現況，快速回應市民需求。107年4月建立陳情、派工之平、假日案件警示分析雛型，了解實際案件量趨勢，作為後續人力調度分配之規劃。另亦於108年完成財政局各行政區土地財產分析儀表板等各項應用案例，截至108年8月底已與39個機關合作並累計建置437項市政儀表板、181類業務報表及

整合 280 項業務數據應用。

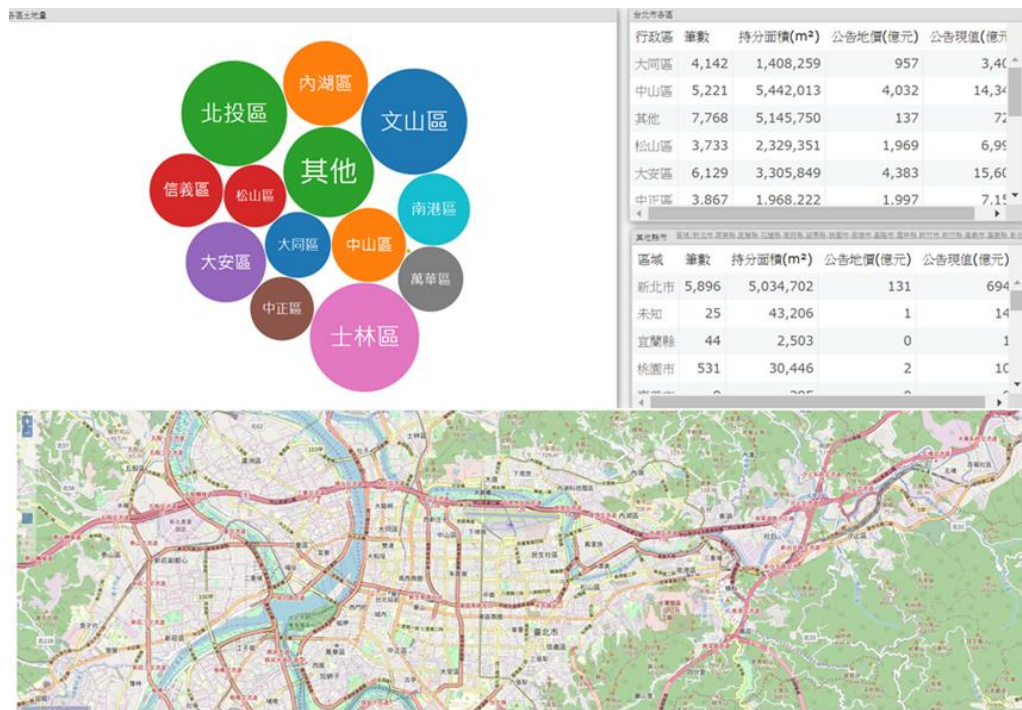


圖 10：財政局各行政區土地財產分析儀表板

五、數位表單整合平臺推動計畫

- (一) 市府為推動本府 E 化作業，透過本府數位表單平台可快速開發各種線上表單，例如目前市府開發電子請購及核銷系統，將請購、核銷、支付流程透過數位表單全程電子化，以 10 萬元以下小額採購案件為作業範圍，由本局、財政局、主計處自 107 年 8 月 6 日起進行紙本及電子流程平行試辦，並獲審計部臺北市審計處支持同意推動，故自 107 年 12 月起由北市府各單位預算機關進行雙軌試辦，108 年元月起全面採行電子化單軌作業，並於 108 年 8 月 1 日擴大範圍至 10 萬元以上採購案件核銷。
- (二) 目前已整合本府電子請購核銷、行政人員出勤、消防防災檢核及物品請領等各項數位表單，以利各機關進行線上表單 E 化作業推動，讓各機關透過完整的表單設計、流程設計、流程執行及流程管理自動化系統開發工具，均可線上運用，迅速完成相關系統開發。未來也將持續推動各項表單數位化，以輔助本府推動資訊 E 化。

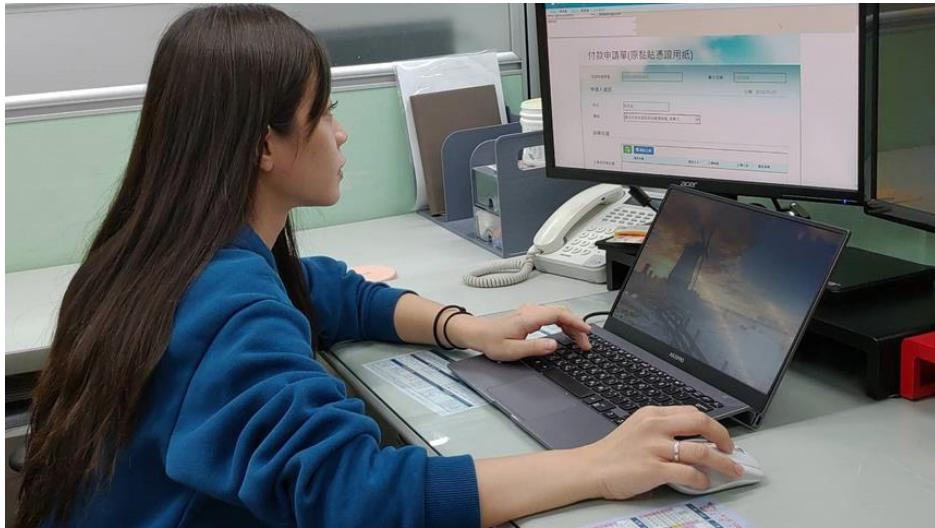


圖 11：北市府 10 萬元以下請購核銷全程電子化

六、大數據資料分析種子人員培育計畫

- (一)透過成立臺北智慧城市專案辦公室(TPMO)，推動智慧城市之公私協力及全民參與，以政府為平台引進民間資源與創意，讓創新科技能在臺北市實證，將臺北變成一座「Living Lab」，讓市民接觸到更多的智慧化服務。
- (二)為讓同仁具備資料操作及具備利用工具整理、彙整資料之基礎能力，自 106 年起持續辦理 MOS Excel 認證班，讓同仁具備資料操作及利用工具整理、彙整資料之基礎能力。另外辦理資料分析應用研習課程，累計 200 人次參加，強化公務同仁大數據專業技能。107 年起開始辦理「機關首長儀表板」教育訓練，培育各機關建置機關專屬機關之首長儀表板，透過即時營運數據，作為機關施政參考。108 年截至 8 月底共辦理 9 期「市政儀表板種子人員研習及管理課程」，累計培育 349 位種子人員。



圖 12：108 年 6 月 6 日消防局市政儀表板互動式教育訓練

參、策進數位治理

一、資訊服務管理推動計畫

(一)因應本府 e 化程度不斷提升，資訊服務管理的需求日益重要，為加強資訊服務之品質，強化本局維運團隊能力，自 106 年 12 月底逐步推動並實踐資訊科技基礎設施(ITIL，全名 Information Technology Infrastructure Library)最佳實務之資訊服務管理制度，並導入「資訊服務管理平台」，使本局所建立之資訊服務管理流程藉系統輔助順利落地。截至 108 年 7 月底前已導入模組為：資訊服務臺、事故管理、問題管理、組態管理，108 年度預計持續導入模組為：服務請求管理、變更管理、上線部署管理、流程自動化管理，前述導入標的包含：本局 8585 資訊客服專線、新版設備網路管理系統及新公文系統等本府重大資訊系統。

(二)於 107 年 2 月 12 日起導入本局 8585 資訊客服專線的服務臺流程，107 年 3 月 12 日起系統啟用 SLA 時效自動催辦，使每件機關或民眾進線諮詢或申告案件均被登錄，並將客服人員無法解決之問題後送二線人員限時處理及回復，自 107 年 8 月至 10 月期間，本局加強統計前幾大進線反映系統案件解決率，每日定期匯出報表檢討服務單及當日如期解決率，經統計該指標多半介於 50%上下波動，最高曾達 76%。108 年 6 月 17 日起，「資訊服務管理平台」第 2 階段系統上線，除原本優化服務臺流程、更加入事故管理、問題管理等模組運作，本局後續將循 ITIL 資訊服務管理流程推動進程，導入服務請求管理、組態管理、變更管理、上版及部署管理、服務目錄管理及服務水準管理等，持續優化並提供本府穩定、高效能與安全之資訊服務，創造企業價值。

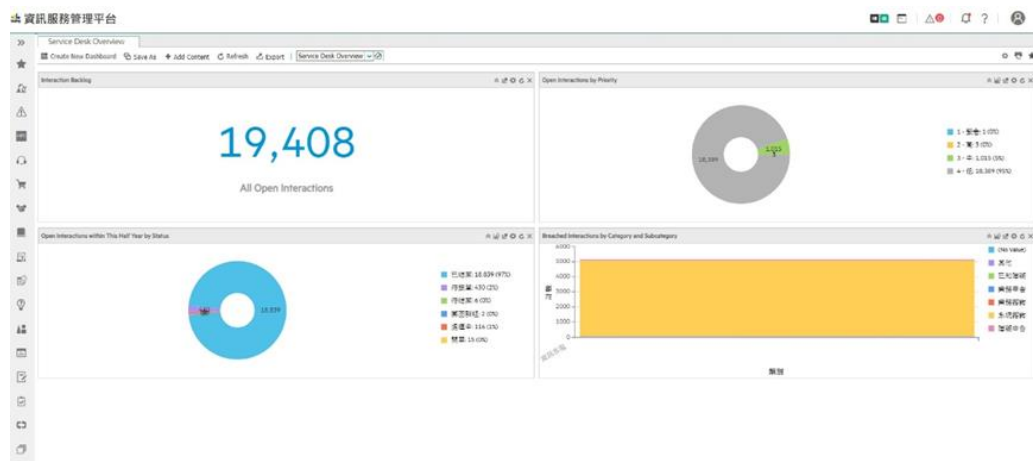


圖 13：資訊服務管理平台服務臺流程運作儀錶板

二、資訊資產管理系統推動計畫

(一)為建立及落實本府暨所屬機關資訊資產管理制度，提升資訊資產之安全性及有效運用，避免因人為疏失、蓄意等風險所造成之傷害，故辦理本

專案，以達到下列專案目標：(一)建立資訊資產管理系統，提供資訊資產資料自動收集、儲存、處理及分析機制。(二)建立資訊資產管理制度。(三)完成資訊資產資料之整理。

(二)107年3月16日完成資訊資產管理系統中心端建置。自107年8月至108年8月已導入107個機關建置資訊資產管理系統，並辦理1場系統管理者教育訓練、5場機關管理者教育訓練，預計108年底前累計導入140個機關建置資訊資產管理系統。

三、資訊治理架構推動計畫

(一)建立本府資訊治理轉型的總體藍圖，將面向多年更迭且複雜交織的IT體系，全面規劃做為轉型進程的指導框架，以系統化及模組化地記錄各階段的IT專案過程，藉由完善的治理實施，達到總體規劃與階段建置的系統化轉型目標。

(二)瞭解本機關現行策略地圖、業務流程、資訊系統規劃、預算審核機制、組織運作等，參酌TOGAF之循環式架構發展方法(Architecture Development Method, 簡稱ADM)，針對業務、應用、資料與技術4個架構，協助建立機制，以定義本府資訊企業架構(Taipei GEA)所需具備之治理文件、文件審核與版本控管原則，及訂定委外專案交付文件內容之標準規範。

(三)建置Taipei GEA資訊資源整合管理系統以具備可供存放規劃文件與開發文件之Business(業務流程圖)、Data(資料庫結構圖)、Application(系統流程圖)、Technology(軟體架構圖)，並可彼此建立關聯，依據不同的查詢條件產生相對應的矩陣對照表之功能。

四、公務人員資訊能力訓練計畫

(一)為促進各機關同仁資訊工作技能，並促進大數據資料分析與組織、產生視覺化圖表，以及將各式資料轉換成商業機會，本局持續辦理辦公室軟體應用訓練課程及資訊素養相關課程，以促進本府同仁應用於公務之推動與執行。

(二)108年1月至8月辦理公務人員數位素養課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
簡報設計與圖解技巧實務班	2梯次	56人
LibreOffice文書處理基礎班	5梯次	164人
e化整合服務研習班—公私協作與跨域關係管理	1梯次	32人
e化整合服務研習班—本府數位治理政策現況與展望	1梯次	174人

e 化整合服務研習班—數位服務體驗設計經驗分享	1 梯次	183 人
e 化整合服務研習班—個資保護與資訊安全	1 梯次	96 人
數據分析與資料視覺化研習班	2 梯次	49 人
合計	13 梯次	754 人



圖 14：108 年 7 月辦理「e 化整合服務研習班—個資保護與資訊安全」

肆、厚植基礎建設

一、推動 Taipei free 品質精進計畫

- (一) 因應行動上網之普及，全市免費 Wi-Fi 服務將逐漸轉向資源最佳化配置，將服務集中於高需求之場域，並升級設備規格及提高頻寬，除追求穩定之服務品質，亦會定期檢討熱點使用效益。
- (二) 108 年將持續推動公務熱點整併及優化，推動方向將從「量的成長」轉為「質的提升」。並依實際使用情形檢討將低使用率熱點調整至使用需求高之場域及網路訊號優化等精進作為，提供使用者穩定連線品質，以期資源服務效益最大化。另積極宣導「靠近熱點、定點使用」，請網路熱點場域主管機關協助宣導使用 Taipei Free 市民免費無線上網便民服務，並提供 24 小時免費客服專線，即時協助民眾排除相關問題，期進一步提升滿意度及使用率。

二、ITIL 服務請求流程建置計畫

- (一) 重新檢討設計設備網路管理系統之表單與流程，並採用電子化的方式執行業務流程。
- (二) 預期將所有的流程電子化，無需再使用紙本表單，提升操作效率並增

進資料彙報的效能，管理方面則預期將防火牆的開通與 VM 的佈署自動化，以節省人工作業並增進管理效能。

三、公務人員及資訊人員資安能力訓練計畫

(一)因應「資通安全責任等級分級辦法」第 11 條資通安全責任等級暨資通安全教育訓練規定，本系列課程主要為提升市府同仁資通安全意識與專業能力，並符合資安法規定之教育訓練時數要求。

(二)資通安全管理法」資安人員之資通安全專業證照要求，辦理資安專業證照認證課程，本課程以資安責任 B 及 C 級機關或今年預計導入 ISMS 且機關同仁尚無 ISO27001 主導稽核員證書，或機關承辦 ISMS 相關業務同仁優先參訓。

(三)108 年 1 月至 8 月辦理公務人員及資訊人員資安能力訓練課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
資安產學合作教育訓練課程	1 梯次	25 人
臺北市政府各機關網站弱點掃描修復說明會	3 梯次	77 人
108 年度 ISMS 相關教育訓練課程	8 梯次	233 人
108 年度資通安全教育訓練課程	12 梯次	448 人
主管人員資安教育訓練課程	1 梯次	60 人
資安專業證照認證課程	5 梯次	50 人
合計	30 梯次	893 人